



OBRA DIOCESANA DE
PROMOÇÃO SOCIAL

Regulamento Interno

CRECHE

Capítulo I

Disposições gerais

Norma I

Âmbito de aplicação

A resposta social de creche, sita nos vários Centros Sociais pertencentes à Obra Diocesana de Promoção Social, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada no Livro nº 3 das Fundações de Solidariedade Social, fls. 10 e verso, sob a inscrição 110/85, com sede no Terreiro da Sé, Porto, rege-se pelas seguintes normas.

Norma II

Legislação aplicável

A creche é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à criança, destinada a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais. Rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho - define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade, para o desenvolvimento de respostas sociais;

- c) Portaria n.º 262/2011, de 31 de Agosto - Aprova as normas que regulam as condições de instalação e funcionamento da creche;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma III

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários da resposta social de creche as crianças com idades até aos 3 anos, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
2. Constituem objetivos da resposta social de creche:
 - a) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - b) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - c) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
 - e) Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
 - f) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade;
 - g) Estimular o desenvolvimento global de cada criança, no respeito pelas suas características individuais, incutindo comportamentos que favoreçam aprendizagens significativas e diversificadas;
 - h) Incutir hábitos de higiene e de defesa da saúde.

Norma IV

Atividades e serviços

A resposta social de creche presta um conjunto de atividades e serviços, adequados à satisfação das necessidades da criança e orientados pelo atendimento

individualizado, de acordo com as suas capacidades e competências, designadamente:

- a) Cuidados adequados à satisfação das necessidades da criança;
- b) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
- c) Cuidados de higiene pessoal;
- d) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
- e) Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança.

Capítulo II

Processo de admissão

Norma V

Inscrição ou renovação da inscrição

1. A inscrição ou renovação da inscrição do cliente na Instituição é realizada anualmente, nos meses de Maio e Junho, mediante o pagamento de uma taxa respetiva, a fixar em cada ano, acrescida do prémio do seguro.
2. Caso a renovação da inscrição não seja efetuada no período indicado, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte.
3. Caso se verifiquem mensalidades em atraso, sem justificação fundamentada, não será renovada a inscrição.
4. A inscrição nos serviços poderá ainda ser feita em qualquer altura do ano, ficando a admissão dependente da existência de vagas e do parecer do diretor técnico da resposta social.
5. Sempre que uma criança transite de sala ou de resposta social, mediante a renovação da inscrição, tem vaga assegurada.
6. A abertura de novas inscrições só será efetuada após ter sido concluído o processo de renovação de inscrições.
7. Estão legitimados a realizar a inscrição os encarregados de educação ou quem exerça a responsabilidade parental.
8. Para efeitos de admissão, o encarregado de educação ou quem exerça a responsabilidade parental deverá proceder ao preenchimento de uma ficha de

inscrição ou de renovação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de identidade ou cédula pessoal da criança e do(s) encarregado(s) de educação ou de quem exerça a responsabilidade parental;
- b) Cartão do Cidadão, que substituirá o mencionado na alínea anterior, bem como o mencionado nas alíneas f) e g);
- c) Duas fotografias tipo passe da criança (que poderão ser entregues apenas quando se concretizar a admissão);
- d) Boletim de vacinas atualizado ou identificação sobre a situação vacinal;
- e) Declaração médica comprovativa do estado de saúde da criança, nomeadamente de ser, ou não, portadora de doença impeditiva da frequência da resposta social;
- f) Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde e de qualquer outro subsistema a que a criança pertença;
- g) Cartão de beneficiário da Segurança Social;
- h) Documentos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar, nomeadamente a última declaração de IRS, a respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
§ Caso o agregado familiar não se enquadre na alínea anterior e beneficie, entre outras, das seguintes situações, rendimento social de inserção e outras prestações sociais, subsídio de desemprego ou se encontre desempregado sem rendimentos, baixa clínica, pensões, bolsas de estudo, deverá comprovar, documentalmente, a respetiva situação;
- i) Documentos comprovativos, dos últimos três meses, das despesas indicadas nas alíneas b) a e) do n.º 4 da Norma XXXIX;
- j) Declaração do encarregado de educação ou de quem exerça a responsabilidade parental com indicação explícita a quem poderá ser entregue a criança (que poderá ser entregue apenas quando se concretizar a admissão);
- k) Certidão de sentença judicial de regulação do poder paternal, bem como da atribuição de pensão de alimentos, sempre que necessário.
- l) Declaração assinada pelos pais ou quem exerça a responsabilidade parental em como autoriza o tratamento e a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

9. Para efeitos de inscrição e renovação da inscrição, o encarregado de educação ou quem exerça a responsabilidade parental deverá ainda prestar as seguintes informações:
 - a) Informação de alergias, intolerâncias alimentares e/ou da necessidade de dietas específicas, de acordo com declaração de um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);
 - b) Identificação do médico assistente;
 - c) Contactos telefónicos do encarregado de educação da criança ou de quem exerça a responsabilidade parental.
8. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo, desde logo, ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma VI

Prova de rendimentos e despesas

1. A prova dos rendimentos declarados será feita através de documentos comprovativos adequados e creíveis, designadamente de natureza fiscal, mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outro documento probatório.
2. A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
4. Sempre que o encarregado de educação do cliente ou o seu agregado familiar, ou quem exerce a responsabilidade parental, não façam prova ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e despesas, a Obra Diocesana de Promoção Social efetuará as diligências complementares que se considere mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade, convencionando um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

Norma VII

Condições de admissão

1. São condições de admissão do cliente na resposta social:
 - a) Ter idade até aos 3 anos;
 - b) Não ser portador de doença impeditiva da frequência da resposta social;

- c) Efetuar a inscrição e respetivo pagamento;
 - d) Efetuar o pagamento do seguro de acidentes pessoais.
2. A admissão de clientes portadores de deficiência carece de avaliação e parecer prévio positivo por parte de técnicos e especialistas, salvaguardando também a existência do pessoal e dos meios necessários e específicos a este serviço.

Norma VIII

Critérios de prioridade na admissão

1. Sempre que a capacidade da resposta social não permita a admissão do total de clientes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade, cuja ponderação far-se-á por ordem decrescente dos mesmos:
- a) Crianças em situação de risco social ou carência;
 - b) Ausência ou incapacidade dos pais para assegurar aos filhos os cuidados necessários;
 - c) Crianças cujas mães trabalhem fora de casa;
 - d) Crianças com irmão(s) a frequentar o mesmo Centro Social;
 - e) Crianças de famílias monoparentais;
 - f) Crianças cujos pais são trabalhadores da Instituição;
 - g) Crianças residentes na área de implantação do Centro Social;
 - h) Crianças cujos pais trabalhem na área de implantação do Centro Social;
 - i) Crianças de famílias numerosas.
2. Na apreciação destas regras deverão ser prioritariamente considerados os agregados familiares de menores recursos económicos.

Norma IX

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo diretor técnico da resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e dar conhecimento da decisão aos pais ou a quem exerça a responsabilidade parental. A proposta acima referida terá em consideração as condições e os critérios para admissão constantes deste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão, o Presidente do Conselho de Administração da Obra Diocesana de Promoção Social.

3. Após a decisão da admissão da criança, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

Norma X

Lista de espera

1. Os clientes que reúnam condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, são inscritos em lista de espera, sendo comunicado, aos encarregados de educação ou representantes legais, a posição que ocupam na lista de espera.
2. A ordenação da lista de espera far-se-á por ordem de entrada e respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos na Norma VIII.

Norma XI

Crítérios para retirada da lista de espera

1. Os critérios para retirada da lista de espera são:
 - a) Anulação da inscrição/manutenção da criança na lista, por parte da família;
 - b) Anulação da inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social.
2. Para que a inscrição se mantenha ativa na lista de espera, deverá ser objeto de renovação no período de candidatura anual.
3. Quando a inscrição na lista de espera é anulada, o Centro Social arquiva o processo na área administrativa e actualiza a lista de espera.

Norma XII

Seguro

1. O seguro de acidentes pessoais é obrigatório.
2. Compete à Instituição celebrar o contrato de seguro para cada cliente.
3. O pagamento do prémio de seguro é imputável ao cliente.
4. A Instituição dará conhecimento da apólice do seguro, sempre que solicitado.

*Norma XIII***Acolhimento dos novos clientes**

1. O acolhimento inicial das crianças e a fase de adaptação, que não deve ultrapassar os 30 (trinta) dias, obedece às seguintes regras e procedimentos:
 - a) No primeiro dia da criança no estabelecimento, ficará disponível o educador/ ajudante de ação educativa para acolher cada criança e família;
 - b) Os pais ou quem exerça a responsabilidade parental são encorajados a permanecer na sala com a criança durante o período de tempo considerado necessário para diminuir o impacto da nova situação;
 - c) Aos pais ou quem exerça a responsabilidade parental é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;
 - d) Durante esse período de tempo a família é envolvida nas atividades que as crianças realizarem;
 - e) Tanto quanto possível, durante o período de adaptação o tempo de permanência da criança na componente de apoio à família deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado;
2. Se, durante este período, a criança não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação e procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer à família, de rescindir o contrato de prestação de serviços.

*Norma XIV***Processo individual do cliente**

1. Do processo individual do cliente deve constar:
 - a) Ficha de inscrição e de renovação com todos os elementos de identificação da criança e sua família e respetivos comprovativos, bem como os critérios de admissão aplicados.
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Horário habitual de permanência da criança na resposta social;
 - d) Identificação, endereço e contacto telefónico da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - e) Identificação e contacto do médico assistente;
 - f) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
 - g) Comprovação da situação das vacinas;

- h) Autorização, devidamente assinada pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, com a identificação da(s) pessoa(s) a quem a criança pode ser entregue;
 - i) Exemplar da apólice do seguro escolar;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - k) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - l) Ficha de Avaliação Diagnóstica, com registo de informação sociofamiliar e perfil de desenvolvimento da criança;
 - m) Registos da integração da criança;
 - n) Plano de desenvolvimento individual da criança (PDI);
 - o) Relatórios de avaliação da implementação do PDI;
 - p) Outros relatórios de desenvolvimento, se aplicáveis;
 - q) Declarações de autorização da administração da medicação, sempre que existirem situações de administração da medicação pela Instituição;
 - r) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
2. Tratando-se de clientes portadores de deficiência, deve ainda constar do processo individual do cliente, pelo menos, um dos seguintes documentos comprovativos da deficiência:
 - a) Atestado médico de incapacidade multiuso;
 - b) Relatório médico da consulta de desenvolvimento;
 - c) Declaração de médico especialista da área da deficiência em causa.
 3. O processo individual do cliente é de acesso restrito e deve ser arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
 4. O processo individual do deve ser permanentemente atualizado, assegurando-se o seu arquivo em conformidade com a legislação vigente;
 5. O processo individual do cliente pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

Capítulo III

Regras de funcionamento

Norma XV

Capacidade

A capacidade da Resposta Social é definida por acordo de cooperação com o Centro Distrital do Porto do Instituto da Segurança Social, I.P.

*Norma XVI***Quadro de pessoal**

Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta social dispõe de um quadro de pessoal adequado, que se encontra afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos existentes e sua formação, definido no acordo de cooperação e de acordo com a legislação em vigor.

*Norma XVII***Direção e Coordenação**

A resposta social é coordenada por um técnico da Instituição, com licenciatura na área das ciências sociais e humanas ou na área das ciências da educação, cujo nome se encontra afixado em local visível e que, por delegação de competências e funções da direção técnica, é responsável pelo funcionamento dos serviços da creche.

*Norma XVIII***Modalidades de participação dos encarregados de educação**

1. A participação ativa dos encarregados de educação, ou quem exerça a responsabilidade parental, é considerada fundamental, já que a ação desempenhada pela Instituição se assume como um complemento à ação educativa da família.
2. Os encarregados de educação, ou quem exerça a responsabilidade parental, devem facultar todas as informações consideradas pertinentes para o desenvolvimento harmonioso dos seus educandos.
3. Sempre que a criança revele comportamentos considerados preocupantes, os encarregados de educação, ou quem exerça a responsabilidade parental, devem envolver-se e coresponsabilizar-se na resolução dos mesmos.
4. A prossecução destes objetivos deverá ser conseguida através de:
 - a) Reuniões de informação e capacitação, sempre que se justifique, cujas datas deverão ser programadas de acordo com os horários e os interesses dos encarregados de educação ou de quem exerça a responsabilidade parental.
 - b) Contactos individuais com os encarregados de educação ou quem exerça a responsabilidade parental, de forma a permitir um conhecimento individualizado de cada criança e assegurar a continuidade educativa dese-

- jável, tendo conhecimento da avaliação do PDI e revisão do mesmo, caso seja necessário;
- c) Participação em atividades que sejam programadas contando com o envolvimento dos encarregados de educação ou de quem exerça a responsabilidade parental;
 - d) Realização de ações de formação e sensibilização das famílias na área da parentalidade.
5. Mediante marcação prévia, será disponibilizado um horário para atendimento aos encarregados de educação ou a quem exerça a responsabilidade parental.

Norma XIX

Funcionamento

1. A resposta social funciona todos os dias úteis, de segunda a sexta-feira, exceto na terça-feira de Carnaval e no dia 24 de Dezembro.
2. A resposta social poderá funcionar durante o mês de Agosto, de acordo com as necessidades dos encarregados de educação ou de quem exerça a responsabilidade parental.
3. Todos os clientes têm direito a frequentar os serviços no mês de Agosto desde que os pais ou quem exerça a responsabilidade parental estejam comprovadamente a trabalhar nesse mês.
4. Todos os clientes deverão gozar pelo menos quinze dias de férias fora da Instituição.
5. Se a resposta social necessitar de fechar por motivos justificados, serão avisados os pais, ou quem exerça a responsabilidade parental, com a devida antecedência;
6. O horário de funcionamento é o seguinte:
 - a) Horário alargado – das 7:30 às 19:30 horas;
 - b) Horário normal – das 9:00 às 17:00 horas;
 - c) Horário da componente letiva, nos períodos anualmente definidos como períodos letivos – das 9:00 às 12:00 horas e das 15:00 às 17:00 horas.
7. O cliente só poderá beneficiar do horário alargado quando, comprovadamente, não possa realizar o horário normal.
8. Será concedida uma tolerância de trinta minutos no horário de entrada do cliente, que não poderá ultrapassar as 9:30 horas.

9. Na impossibilidade de cumprimento do horário definido, o encarregado de educação ou quem exerça a responsabilidade parental deverá, obrigatoriamente, avisar atempadamente o Centro Social.
10. Apenas em situações excepcionais, devidamente justificadas, será permitida a entrada após as 9:30 horas na creche.
11. Apenas será concedida tolerância nas entradas não justificadas das crianças, após as 9h30 horas, uma única vez por mês. À segunda entrada não justificada, após esse horário, não será permitida a entrada da criança.
12. A hora de chegada e de saída da criança deverá ser registada em impresso próprio, pelos pais ou por quem entregar / receber a criança e pelo colaborador/a da instituição que receber /entregar a criança, os quais devem assinar ou rubricar o respetivo impresso.
13. As crianças só podem ser entregues aos pais ou a alguém devidamente autorizado por aqueles e registado em impresso próprio, no ato da inscrição.
14. A família deverá informar de eventuais ocorrências registadas pela criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer.

Norma XX

Alimentação

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
 - a) Merenda da manhã;
 - b) Almoço;
 - c) Lanche;
 - d) Suplemento da tarde.
2. A merenda da manhã não substitui o pequeno-almoço, pelo que o encarregado de educação ou quem exerça a responsabilidade parental deverá assegurar que a criança realiza essa refeição antes da sua entrada no Centro Social.
3. O suplemento da tarde só será servido aos clientes que frequentem a resposta social após as 18 horas.
4. As ementas serão elaboradas por um nutricionista.
5. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível.
6. O horário das refeições encontra-se afixado no Centro Social.
7. A alimentação será ajustada a alergias, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, desde que:

- a) Estas situações sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);
- b) Os recursos disponíveis permitam a preparação e confecção dessas refeições.

Norma XXI

Cuidados de higiene

1. O encarregado de educação ou quem exerça a responsabilidade parental deverá zelar pela adequada higiene e asseio da criança.
2. A não observância das condições elementares de higiene poderá levar à suspensão da criança.
3. Em caso de suspensão, a criança só poderá retomar a frequência da resposta social depois de regularizada a situação que deu origem a essa suspensão.
4. Cada criança deverá fazer acompanhar-se por uma mochila que, diariamente, deverá conter uma muda de roupa, um saco para roupa suja e, se necessário, fraldas descartáveis, toalhetes em quantidade suficiente e pomada protetora para a pele.

Norma XXII

Saúde

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao encarregado de educação ou quem exerça a responsabilidade parental, que deverá deslocar-se imediatamente ao Centro Social.
2. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vômitos ou diarreia, os pais ou quem exerça a responsabilidade parental serão avisados, a fim de com a maior brevidade, retirarem a criança da creche e providenciarem as diligências julgadas necessárias;
3. Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do cliente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
4. Tratando-se de doença infecto-contagiosa o cliente não poderá retomar a frequência dos serviços sem uma declaração do médico (cujo nome deve ser bem legível) assegurando já não haver perigo de contágio e que este pode retomar a frequência dos serviços.
5. A administração de medicação ao cliente durante o período de permanência no Centro Social, implica fazerem-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários e obriga a cópia da prescrição médica, onde

conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento, e declaração expressa do encarregado de educação ou quem exerça a responsabilidade parental autorizando a administração da medicação.

Norma XXIII

Objetos de uso pessoal

1. A Instituição não se responsabiliza por danos ou perdas de brinquedos, adornos ou outros objetos trazidos de casa, independentemente do seu valor.
2. O uso de adornos (por exemplo: fios, brincos, anéis e outros) não é permitido nos casos em que os responsáveis dos serviços entendam que tais objetos constituam um fator de risco para o próprio ou para outros;

Norma XXIV

Uniforme

1. O cliente deverá utilizar obrigatoriamente o uniforme em vigor na Instituição.
2. O uniforme deverá ser utilizado ao longo de todo o período de permanência do cliente no Centro Social, bem como nos passeios e deslocações efetuados.
3. O uniforme é adquirido na Instituição, pelo encarregado de educação ou representante legal do cliente.
4. A lavagem do uniforme constitui responsabilidade do encarregado de educação ou representante legal do cliente.

Norma XXV

Atividades de exterior

1. O Centro Social organiza passeios e outras atividades no exterior, inseridos no plano educativo, tendo em conta o nível de desenvolvimento e a idade da criança.
2. Estas deslocações são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia, por escrito, dos pais/encarregados de educação ou quem exerça a responsabilidade parental, aquando da realização de cada atividade e com a antecedência mínima de 48 horas.
3. Os serviços regulares da resposta social continuarão a ser assegurados para todos os clientes que não possam usufruir das saídas referidas no número anterior.

4. Eventualmente, algumas atividades podem exigir uma participação financeira complementar, de acordo com o disposto no n.º 2 da Norma XXXVII.

Capítulo IV

Direitos e deveres

Norma XXVI

Direitos dos clientes (crianças, famílias e responsáveis legais)

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes da creche têm os seguintes direitos:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais;
- d) Utilizar os serviços e equipamentos do Centro Social disponíveis para a respetiva sala de atividades e espaços de recreio;
- e) Participar nas atividades promovidas pelo Centro Social;
- f) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- g) Consultar o processo de avaliação do cliente;
- h) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- i) Ter acesso à ementa semanal;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) Requerer reuniões com a educadora da sala e diretora técnica da resposta social, sempre que se justificar.

Norma XXVII

Deveres dos clientes (crianças, famílias e responsáveis legais)

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes da creche têm os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas da resposta social de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

- b) Pagar pontualmente, até ao dia 8 (oito) de cada mês, a participação familiar, as atividades extracurriculares ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
- c) Cumprir os horários fixados;
- d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente e à situação socioeconómica do agregado familiar;
- e) Informar a educadora de infância responsável sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;
- f) Tratar com respeito e dignidade todos os colaboradores e dirigentes da Instituição;
- g) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- h) Fazer acompanhar a criança, ao entrar nas instalações do centro social, por um adulto e proceder à entrega, diretamente, ao colaborador destacado para esse fim;
- i) Respeitar a proibição do uso de adornos (por exemplo: fios, brincos, anéis e outros) nos casos em que os responsáveis dos serviços entendam que tais objetos constituam um fator de risco para o próprio ou para outros;
- j) Utilizar o uniforme em vigor na Instituição;
- k) Comunicar, por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Norma XXVIII

Direitos dos colaboradores

Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade. A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais.

Norma XXIX

Deveres dos colaboradores

Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

*Norma XXX***Direitos da Instituição**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes, encarregados de educação ou representantes legais;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- e) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- f) Não se responsabilizar por danos ou perdas de brinquedos, adornos ou outros objetos trazidos de casa, independentemente do seu valor;
- g) Ao direito de suspender este serviço, sempre que as famílias ou representantes legais, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento e, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- h) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- i) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico.

*Norma XXXI***Deveres da Instituição**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem os seguintes deveres:

- a) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, criando e mantendo as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social;
- c) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;

- d) Garantir aos clientes, famílias e representantes legais, a sua individualidade e privacidade, proporcionando o acompanhamento adequado;
- e) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
- f) Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
- g) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- h) Possuir livro de reclamações.

Norma XXXII

Contrato de prestação de serviços

1. No ato da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente ou com quem exerce a responsabilidade parental, onde constará, nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua alteração, suspensão ou cessação.
2. Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respetivo horário, bem como o preço praticado, constam de anexo ao contrato, que dele faz parte integrante.
3. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou a quem assuma as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo processo individual.
4. Sempre que se verificarem alterações aos elementos constantes do contrato, haverá lugar à revisão do mesmo e/ou à atualização do respetivo anexo, sendo igualmente entregue um exemplar aos pais ou a quem assuma as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo processo individual.
5. Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento.

Norma XXXIII

Cessação da prestação de serviços

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social da Instituição.
2. A cessação da prestação de serviços ocorre quando se verificar uma, ou mais, das seguintes situações:
 - a) Não adaptação do cliente;

- b) Insatisfação das necessidades do cliente;
 - c) Mudança de residência que impossibilite a frequência da resposta social;
 - d) Não pagamento da participação mensal, sem motivo devidamente justificado;
 - e) Ausências injustificadas superiores a 30 (trinta) dias seguidos;
 - f) Sempre que o encarregado de educação ou representante legal do cliente não aceitem as orientações prestadas pela primeira outorgante, quanto ao funcionamento dos serviços prestados;
 - g) Incumprimento do regulamento interno;
 - h) Incumprimento das cláusulas contratuais.
3. Em caso de desistência da frequência dos serviços da resposta social, o encarregado de educação ou quem exerce a responsabilidade parental deverá comunicar esse facto, por escrito, com uma antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da desistência. Não cumprindo este prazo, sujeitam-se ao pagamento do mês seguinte.

Norma XXXIV

Registo de Ocorrências

A creche dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social.

Norma XXXV

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado no Centro Social sempre que desejado, pelos encarregados de educação ou quem exerça a responsabilidade parental.

Capítulo V

Pagamento dos serviços

Norma XXXVI

Preçário

1. O preçário da resposta social, respeitante a cada ano letivo, contempla:
 - a) Inscrição / renovação;
 - b) Seguro de acidentes pessoais;

- c) Comparticipação familiar mensal;
 - d) Atividades extracurriculares;
 - e) Uniforme da Instituição.
2. Quando se verifique a frequência de mais que um elemento do mesmo agregado familiar, no Centro Social, a comparticipação familiar do segundo elemento terá uma redução de 20%.
 3. Quando se verifique a frequência, na resposta social, de um elemento do agregado familiar de um colaborador da Instituição, a comparticipação familiar terá uma redução de 20%.
 4. A comparticipação familiar referente ao mês de Julho será fracionada em dez prestações iguais, que serão pagas mensalmente entre Setembro e Junho, e que não serão devolvidos em caso de desistência.
 5. A comparticipação familiar referente ao mês de Agosto será calculada sem incluir a décima parte da comparticipação do mês de Julho.

Norma XXXVII

Condições de prestação de outros serviços não incluídos na mensalidade

1. A frequência das atividades extracurriculares é sujeita ao pagamento de um valor mensal, que variará de acordo com as atividades selecionadas.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, sendo os pais ou quem exerça a responsabilidade parental informados do respetivo valor ou preço.

Norma XXXVIII

Comparticipação familiar máxima

1. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos da Orientação Normativa, não poderá exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.
2. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, actualizado de acordo com o índice de inflação e do número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.

Norma XXXIX

Cálculo do rendimento *per capita*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalí-

- cias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso contínuo em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI.

Norma XL

Tabela de comparticipações

1. O valor da comparticipação familiar pela frequência da resposta social é determinado pelo posicionamento num dos escalões abaixo apresentados e indexados à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG), de acordo com o rendimento *per capita* do agregado familiar:

Escalões	1.º	2.º	3.º	4.º	5.º	6.º
RMMG	≤30%	>30% ≤50%	>50% ≤70%	>70% ≤100%	>100% ≤150%	>150%

2. O valor da comparticipação familiar mensal é determinado pela aplicação de uma percentagem ao rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, conforme se apresenta:

Escalões de rendimento	1.º	2.º	3.º	4.º	5.º	6.º
% a aplicar	22,5%	25%	27,5%	30%	32,5%	35%

3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da Norma XXXIX, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG). Nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
4. A tabela de comparticipações encontra-se afixada em local visível.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor, será efetuada uma adenda ao Regulamento Interno, onde conste a nova tabela, da qual será entregue um exemplar aos encarregados de educação ou a quem exerça a responsabilidade parental, com uma antecedência de 30 (trinta) dias.

*Norma XLI***Prazos de pagamento**

1. A comparticipação familiar deve ser paga pelo encarregado de educação do cliente, por familiar, ou por quem exerce a responsabilidade parental;
2. O pagamento da inscrição e seguro de acidentes pessoais é efetuado no ato da inscrição, não sendo estes valores devolvidos em caso de desistência.
3. A comparticipação familiar deverá ser paga até dia 8 (oito) do respetivo mês.
4. Na mesma data deverão ser pagas todas as atividades extracurriculares em que o cliente estiver inscrito, bem como outras despesas aplicáveis.
5. O atraso no pagamento da comparticipação, sem motivo devidamente justificado, implica o pagamento de uma compensação correspondente a cinco euros por cada dia útil que passe, cumulável até à data do pagamento.
6. Perante ausências de pagamento superiores a 60 (sessenta) dias, a Instituição poderá vir a suspender o cliente da frequência dos serviços até que se verifique a sua regularização, sem que antes seja realizada uma análise individual da situação.
7. Quaisquer dificuldades de pagamento dentro do prazo estipulado deverão ser apresentadas ao diretor técnico da resposta social.

*Norma XLII***Revisão da comparticipação familiar**

1. A revisão da comparticipação familiar é realizada, ordinariamente, no início de cada ano letivo.
2. Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação socioeconómica do cliente, a comparticipação familiar será ajustada em conformidade.
3. O encarregado de educação ou quem exerça a responsabilidade parental tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

*Norma XLIII***Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente**

1. Todas as ausências das crianças carecem de justificação.

2. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, ao diretor técnico da resposta social.
3. Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada com 8 dias de antecedência.
4. As ausências, devidamente justificadas, entre duas semanas consecutivas e um mês, terão um desconto de 25% no valor da participação mensal;
5. As ausências, devidamente justificadas, superiores a um mês, terão um desconto de 50% no valor da participação mensal.

Capítulo VI

Disposições finais

Norma XLIV

Alterações ao Regulamento Interno

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição deverá informar a segurança social e o encarregado de educação, ou quem exerça a responsabilidade parental, sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Norma XLV

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma XLVI

Entrada em vigor

O presente Regulamento foi revisto e aprovado na atual redação, em reunião do Conselho de Administração de 20 de julho de 2015, e entra em vigor em 1 de setembro de 2015, devendo ser revisto sempre que, superiormente, se considere oportuno.